Total

Términos y condiciones Paquete Convergente

Full Tigo 900 Megas

Condiciones Generales de la Promoción

Este documento contiene las condiciones generales de las ofertas Full Tigo que ofrece la marca Tigo, a través del prestador de servicios Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC. a los clientes nuevos de servicios fijos y móviles con una tarifa única.

- Fecha Vigencia: 1 al 31 de octubre 2026
- El prestador de los servicios Fijos y Móviles es Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, con quien el usuario celebra el contrato y quien será el encargado de facturar mes a mes los servicios.
- El usuario recibirá una única factura mensual por el valor del cargo básico del paquete incluyendo impuestos.
- Los servicios fijos del paquete convergente (Internet y/o televisión), aplican únicamente para instalaciones en cobertura a nivel nacional para zonas con red de Fibra.
- Los beneficios del paquete se mantendrán siempre y cuando el usuario tenga activos todos los servicios (Internet y un plan pospago móvil o Internet, televisión y un plan pospago móvil). En caso de que el usuario solicite el desempaquetamiento de los servicios, perderá los beneficios del paquete y deberá migrarse a cualquiera de los planes de la oferta vigente, para lo cual suscribirá un nuevo contrato.
- Las ofertas mencionadas aplican para Clientes Nuevos (Clientes nuevos en fijo se entiende como direcciones que no tienen servicios instalados al momento de la venta).
- Estas ofertas aplican para las ventas realizadas por los asesores de los canales de fuerza de venta directa, el canal distribuidores: Agentes Comerciales autorizados por la marca TIGO, Tiendas marca Tigo y para aquellos clientes que sean contactados telefónicamente por un asesor de la marca Tigo.
- Estos TyC aplican para clientes que tengan los dos servicios en segmento residencial (B2C), no aplica para líneas emprendedores, Pymes, ni corporativos.
- Los planes de la oferta empaquetada son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor. No están disponibles para uso empresarial. No aplican para personas jurídicas. Cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.
- Los descuentos y beneficios de esta oferta estarán vigentes siempre y cuando el cliente se encuentre al día en el pago de su factura y se aplicarán mientras el usuario mantenga activos todos los servicios del paquete, en caso de que los servicios entren en suspensión parcial o total se perderán.

Paquetes	Detalle del Paquete	Redes
Plan Movistar Total Dúo por $119.900 IVA INCLUIDO*	Internet 900 Megas + Línea móvil Pospago Ilimitado (navegación ilimitada con hasta 15GB para compartir, Voz y SMS nacional ilimitados) + Paramount+ incluido por 12 meses, a partir del mes 13 se le cobrará con la tarifa vigente para ese momento. **Adicionalmente la factura 1 a la 12 el cargo básico que pagará el usuario es de $ 89.990, a partir de la factura 13 el cargo básico será $ 119.900 o la tarifa que esté disponible para ese momento.	Fibra

Plan Movistar Total Trío por $149.900 IVA INCLUIDO*	Televisión con 1 deco en comodato de acuerdo con disponibilidad de equipos + Internet 900 Megas + Línea móvil Pospago Ilimitado (navegación ilimitada con hasta 15GB para compartir, voz y SMS nacional ilimitados) + Paramount+ incluido por 12 meses, a partir del mes 13 se le cobrará con la tarifa vigente para ese momento + los canales de HBO PACK hasta el 20 de octubre de 2026, a partir del 21 de octubre la suscripción será de HBO MAX Lite con anuncios, hasta el mes 12, sin costo adicional desde la primera factura; a partir del mes 13 se le cobrará la tarifa del precio vigente en ese momento. **Adicionalmente la factura 1 a la 12 el cargo básico que pagará el usuario es de $ 119.990, a partir de la factura 13 el cargo básico será $ 149.900 o la tarifa que esté disponible para ese momento.	Fibra

*En el siguiente cuadro, se especifican las tarifas plenas individuales de cada servicio (Fijo y Móvil), dentro del paquete dúo o trío Movistar Total.

Plan/Servicio	Internet	Televisión	Pospago Móvil	Total Paquete
Movistar Total Dúo	$ 98.810	-	$ 21.090	$ 119.900
Movistar Total Trío	$ 99.860	$ 28.950	$ 21.090	$ 149.900

**La tarifa especial mencionada en este documento no es acumulable con otros descuentos u ofertas vigentes.

Los paquetes incluyen la App de Paramount+ con 100% de descuento por 12 meses y podrá solicitar la desactivación en cualquier momento. Vencidos los 12 meses, aplicará tarifa mensual de $23.500 IVA incluido o la que aplique de acuerdo con los cambios informados por Paramount+.

El paquete trío incluye los canales de HBO PACK hasta el 20 de octubre de 2026, a partir del 21 de octubre la suscripción será de HBO MAX Lite con anuncios, hasta el mes 12, sin costo adicional desde la primera factura; Vencidos los 12 meses, aplicará tarifa mensual de $19.900 IVA incluido o la que aplique de acuerdo con los cambios informados por HBO

CONDICIONES DE LOS PLANES INCLUIDOS EN EL PAQUETE

1. PLAN DE TELEVISION. El servicio de televisión que hace parte del paquete Movistar Total es el siguiente:

Señales	Cantidad
SD	17
HD	73
Total Canales	90
Decos incluidos	1 HD

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato

El servicio de Televisión incluye el servicio de streaming de video a través de Movistar TV App con 74 señales nacionales en streaming, el servicio de Movistar TV App no es un servicio de televisión por suscripción. RCN podrán tener restricciones en el contenido en vivo por solicitud del programador.

El operador se reserva la facultad de modificar tanto las frecuencias como los canales de televisión, por razones de fuerza mayor, condiciones del mercado, aspectos contractuales, o circunstancias comerciales.

Los decodificadores entregados para la prestación del servicio son Decos HD:

- El control podrá ser utilizado tanto en el televisor como en el decodificador, algunas referencias de televisores no son compatibles con estos controles, por lo que será necesario que el cliente utilice el control propio del Televisor adicional al control del decodificador
- El Servicio Video en Demanda no está disponible en estos Decos.
- La marca y modelo de decodificador a instalar en el domicilio del cliente será determinado por Movistar de acuerdo con las condiciones de la oferta.

Los decodificadores cuentan con mecanismos técnicos por medio de los cuales puede bloquear totalmente el audio y el video de los canales que transmiten contenidos especializados en extrema violencia o pornografía. Por medio de estas herramientas, usted podrá activar el control parental y protegerse a sí mismos o a sus hijos y/o menores de edad, de material ilegal, ofensivo o indeseable. Para que el usuario disfrute del servicio de HD disponible en los servicios prestados, requiere tener un televisor con entrada HDMI.

2. PLAN DE INTERNET. El servicio de internet que hace parte del paquete Movistar Total es el siguiente:

Características del servicio de Internet Fijo			
Plan Contratado	**Velocidad de acceso ISP Casa (Down)**	**Velocidad de acceso Casa ISP (Up) hasta**	**Tecnología donde Presta servicio el plan**
900 Megas	900 Megas	900 Megas	Fibra

Las velocidades de Internet disponibles se entregan previo estudio de capacidad técnica.

- La misma velocidad de bajada y subida de hasta 900 Megas simétricas se entrega dependiendo:

  - ✓ Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS
  - ✓ 10.15 o más reciente
  - ✓ Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core I7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
  - ✓ El equipo debe contar con tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps), Memoria RAM: Mínimo 8 GB y EspacioLibre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD
  - ✓ Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest ya sea por cable o por Wifi.
  - ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.
  - ✓ De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura

Las Velocidades de Internet están sujetas a variaciones según el reúso y número de usuarios conectados. La velocidad solo se garantiza mediante una conexión por cable UTP, no se garantiza velocidad por el acceso WiFi. Para conocer los principales factores que limitan la velocidad efectiva de navegación, tanto los que están bajo el control de Movistar como los que no están bajo su control, podrá consultarlos en nuestros canales de atención. Adicionalmente,

podrá encontrar toda la información del servicio de datos fijos en https://www.movistar.com.co/informacion/modem

El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.

3. PLAN MÓVIL POSPAGO: Con navegación ilimitada, hasta 15GB para compartir, Voz y SMS nacional ilimitados.

El usuario podrá incluir servicios adicionales, contenidos o aplicaciones solicitados y aceptados por el usuario (que estén disponibles), así como el consumo adicional autorizado, los cuales tendrán facturación vencida, las condiciones aplicables a estos servicios son las contenidas en el contrato. Los recursos del plan estarán disponibles para el usuario para uso y/o satisfacción de sus necesidades propias de comunicación. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC podrá suspender y/o cancelar la línea cuando advierta que está siendo usada para fines comerciales o que se esté realizando un uso abusivo o fraudulento del servicio.

- Las características del plan de móvil son:

Velocidad ofrecida en el plan móvil				
Cobertura	**5G**	**4G/LTE+**	**4G/LTE**	**3G**
Velocidad de descarga hasta	1.44 Gbps	150 Mbps	40 Mbps	1.4 Mbps
Velocidad de subida hasta	75 Mbps	35 Mbps	5 Mbps	0.5 Mbps

La velocidad de navegación percibida podrá variar según la congestión de la red, cantidad de usuarios conectados simultáneamente, la intensidad de la señal recibida de acuerdo con el lugar donde se encuentre, presencia de obstáculos físicos como edificios, árboles y otros objetos que pueden interferir con las ondas de radio y el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de Movistar. La cobertura por red y el medidor de velocidad se podrán consultar en www.Movistar.co. Los planes son para ser usados en el smartphone del usuario; sin embargo, el plan tendrá el beneficio de compartir los recursos de datos del plan con otros dispositivos. Una vez alcanzada esta capacidad, el usuario no podrá compartir más recursos. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC se reserva el derecho a optimizar, ajustar y/o restringir, sin previo aviso, el servicio de tethering o compartición de datos con otros dispositivos para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.

La navegación podrá ser en las redes 3G, 4G, 4.5G y 5G, la velocidad de navegación en dichas redes dependerá de la cobertura que exista en cada zona, del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas. La contratación de servicios de valor agregado al plan está sujeta a validación de cupo crediticio.

Para planes por capacidad con Apps ilimitadas después de consumida su capacidad y adicionalmente el cliente utilice equipos Iphone 6 o superiores y cuenten con funcionalidad Retransmisión privada de ICloud (Apple Private) activada, podrán presentar deficiencias en la navegación en algunas apps ilimitadas incluidas como Facebook, Twitter, Waze, Whatsapp, Instagram, Line (entre otras) y algunas URL´s gratuitas, esto debido a que la funcionalidad de Retransmisión privada de ICloud (Apple Private) encripta los datos. Para garantizar el correcto funcionamiento de las Apps y aprovechamiento de la oferta, es responsabilidad del cliente deshabilitar o apagar dicha función. Para deshabilitar la funcionalidad el cliente desde el equipo debe ingresar a: Menú/configuración/Datos celulares/retransmisión privada de ICloud/Deshabilitar.

Los usuarios que tengan un plan Pospago suscrito con Movistar, una vez consuman los recursos disponibles de navegación de su plan, no podrán recargar o comprar paquetes de datos adicionales.

El servicio de navegación solo estará disponible para smartphones, no aplica para dispositivos Datacard.

Movistar se reserva el derecho de bloquear protocolos/aplicaciones usadas para descargar contenidos que faciliten la violación de derechos de autor o que atenten contra la integridad sexual de niños, niñas y adolescentes.

Movistar se reserva el derecho a optimizar la calidad de video para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.

VOZ y SMS. La tarificación de los recursos de voz es por minutos.

Con la voz a Todo Destino, puedes hablar a móviles y fijos en Colombia, Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico.

Llamadas Larga Distancia Internacional (LDI): Para disfrutar el servicio de larga distancia internacional, el cliente deberá marcar el 009 como código de salida LDI + código país + código de área + número telefónico, las llamadas realizadas con códigos de salida diferentes al 009 serán facturadas como adicionales, de acuerdo con las tarifas vigentes.

Los SMS ilimitados solo incluyen destinos a móviles en Colombia.

Servicio Roaming Internacional. El usuario podrá activar los servicios adicionales de Roaming Internacional. Las condiciones de activación, uso, destinos, tarifas y capacidad diaria y demás las puede consultar en: https://www.movistar.co/roaming-internacional.

Para hacer uso del servicio el usuario deberá tener el servicio Roaming Internacional previamente activado para su línea. Para este fin, el titular de la línea podrá activar Roaming internacional desde Colombia o desde el exterior a través de la Línea de atención o en centros de experiencia. La activación exitosa del servicio Roaming internacional está sujeta a aprobación respecto a las políticas de crédito y cartera.

Condiciones Voz WiFi: Aplica para las nuevas altas de clientes Movistar Total que cumplan las siguientes condiciones:

- Aplica para equipos que cuente con la tecnología para activación de voz WiFi
- Debes tener acceso a una red fija Wifi sin bloqueos o restricciones para el correcto funcionamiento de VoWiFi. Si tu internet fijo es de un operador diferente a Movistar, valida con dicho operador las condiciones para el uso de este servicio.
- Debes contar con un smartphone que se encuentre dentro de las referencias específicas relacionadas en https://www.movistar.com.co/vo-wifi
- Debes activar la funcionalidad VoWiFi en tu smartphone con sistema operativo Android de acuerdo con el siguiente proceso https://www.movistar.com.co/vo-wifi
- El software de tu equipo debe tener la última versión.
- Si el cliente no hace uso de la licencia, esta se desactivará en 30 días calendario.
- Si el cliente realiza cambio de plan, de número, de equipo etc, la licencia se desactivará
- Movistar se reserva el derecho a realizar cambios sobre la activación y desactivación de este servicio sin previo aviso.
- Este servicio no cuenta con cargos extras sobre tu plan. No aplica para servicio de Roaming Internacional.
- La red WiFi a la que accedas no debe tener restricciones en protocolos y debe soportar los siguientes: UDP port 500, for IKEv2 signaling, UDP port 4500, for IPSec data, ESP protocol (protocol id:50), for IPSec data

- Una vez el cliente tenga activo sus servicios Hogar y Pospago y se encuentre segmentado como Movistar
- Total aproximadamente a las 72h se activará la licencia VoWiFi.

Varios

La cobertura de red puede ser consultada en la página web en la sección Cobertura. La velocidad de navegación del usuario que adquiera algún plan con servicio Internet Móvil Movistar, depende de las condiciones de cobertura de Red Movistar en la cual se encuentre el mismo.

Causales de Suspensión del servicio: 1. Movistar se reserva la potestad de establecer un cupo de consumo al Suscriptor y/o Usuario para servicios adicionales por cada periodo de facturación y así lo acepta el Suscriptor y/o Usuario y podrá suspender el Servicio, cuando se registre un consumo que supere el cien por ciento (100%) del cupo otorgado o cuando quiera que existan indicios de que la línea está siendo utilizada en alguna forma no autorizada por Movistar. 2. Por el rechazo, por cualquier causa, del cargo automático en la tarjeta de crédito o débito ofrecida por el Suscriptor y/o Usuario como forma de pago, así como la devolución, por cualquier causa, del cheque entregado por el Suscriptor y/o Usuario. El Usuario deberá asumir los costos por reconexión a que haya lugar en caso de suspensión voluntaria o por las causales descritas en el contrato o en el presente documento.

Condiciones comerciales generales del paquete Movistar Total:

- El servicio de televisión incluye en comodato 1 decodificador. Los decodificadores adicionales serán facturados.
- Un cliente podrá adquirir bajo un mismo documento de identidad, hasta 2 paquetes convergentes con la oferta descrita en este documento.
- Un cliente podrá adquirir hasta 1 paquete con la oferta descrita en este documento, por dirección.
- Un cliente podrá portarse a otro operador o cancelar los servicios móviles en cualquier momento a través Centros de servicio y la línea de atención al cliente.
- Los servicios adicionales como: Servicios de valor agregado, decodificadores y llamadas de larga distancia internacional no incluida en el plan, serán cobrados desde la primera factura. Las tarifas de referencia corresponden a los estratos del 1 al 6.
- En caso de que el cliente tenga una línea Móvil con la marca Tigo y quiera adquirir una de estas ofertas, debe aceptar que su línea sea portada a Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC
- El cliente podrá elegir en adquirir ofertas con o sin permanencia mínima, para los servicios fijos. Las líneas móviles pospago de la oferta Movistar Total no tienen cláusula de permanencia.
- Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, el valor total de conexión será aplicado a la permanencia mínima de 12 meses. En caso, el cliente no tendrá que cancelar ningún valor por el pago parcial de conexión.
- Tarifas sujetas a incrementos periódicos según lo pactado en los contratos de prestación de los servicios.
- El servicio fijo está sujeto a cobertura, disponibilidad técnica y disponibilidad de equipos.
- El servicio móvil está sujeto a cobertura, intensidad de la señal, congestión de la red y equipo terminal. Más información en www.movistar.com.co
- Cuando no es posible la instalación por situaciones técnicas el cliente podrá dar por terminado el servicio tanto fija como móvil, comunicándose a la línea de atención o dirigiéndose a un centro de servicio.
- Si el cliente realiza la cancelación de alguno de los servicios o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, se aplicarán los siguientes cambios en la oferta que mantiene:
    - **En caso de no tener la línea móvil**, se asignará la oferta **Fija individual vigente**
    - **Si no se activa el servicio Hogar y la línea móvil es una portabilidad,** se realizará cambio de plan de

la línea móvil a los 25 días a una oferta ilimitada con valor mensual de $49.900 IVA Incluido.

- **Si no se activa el servicio Hogar y la línea móvil es nueva,** se realizará cambio plan a la línea móvil a prepago a los 25 días
- **Si el servicio Hogar tiene una oferta diferente a movistar total y la línea móvil es nueva** se realizará cambio plan a la línea móvil a prepago a los 25 días

- Para consultar las tarifas plenas de los servicios fijos, el usuario podrá encontrar información en comparador - Movistar Colombia
- Para consultar las tarifas plenas de los planes móvil, el usuario podrá encontrar información en Planes Pospago Movistar con 50% Dcto
- Para consultar las condiciones generales de los planes móvil ingresa a Centro de Transparencia - Movistar

Aplican términos y condiciones más información en www.movistar.co